

ФОРМУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ, «ДРУЖНИХ ДО РОДИНИ, ЖІНКИ, ДИТИНИ»: МІЖНАРОДНІ ПРАКТИКИ

Бєлова Л. С.

Наук. керівн. – к. філос. н., доц. **Фесенко Г. Г.**

*Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова*

У сучасній індустрії гостинності потреби жінки перебувають у фокусі особливої уваги. За результатами маркетингових досліджень, жінки схильні залишатися постійними клієнтами готелів, тому важливим завданням для готельного менеджменту стає задоволення їх особливих сервісних вимог [1]. Втім на теперішній час гендерно-чутливі питання інноваційного розвитку готельних підприємств є недостатньо дослідженими. Зазвичай інновації в готельному підприємстві є гендерно нейтральними, покращення рівня комфортності здійснюється без урахування статево-вікових та гендерних характеристик клієнтів. Усі споживачі, як чоловіки, так і жінки, шукають для себе одні й ті ж критерії при виборі готелю (місце розташування, ціни тощо), але існують деякі відмінності. Так, жінки при виборі готелю цінують чистоту і привабливість готелю більше за чоловіків, а також безпечність [3]. Також спостерігається підвищений попит на готельно-ресторанні послуги, комфортні для перебування родин з дітьми.

У даній роботі пропонується огляд міжнародних практик з організації гендерно-чутливих готельно-ресторанних послуг.

Сучасні маркетингові дослідження констатують, що в індустрії туризму «ділові жінки» складають майже половину усіх бізнес-мандрівників. У надінні їм готельних послуг слід враховувати особливості їх споживчої поведінки: спочатку вона вибирає готель для ділових поїздок, і потім, якщо сервіс їх задовільняє, залишається на вихідні, або бронює кімнату для відпочинку з сім'єю. На теперішній час окреслюються *femine-дружні* готельні бренди, Персонал таких готелів вчать бачити свої послуги очима жінок та «створювати більше лояльності і цінності» для них. Адже існують відмінності між тим, чого потребують чоловіки і жінки. Зокрема, вони убільшій мірі турбуються про безпеку та комфорт, але ці речі мають більше значення для жінок- мандрівників. Наприклад, мережа готелів Hyatt провела опитування своїх гостей та виявили, що 80% усіх рішень щодо ділових поїздок приймаються жінками. За підсумками опитування Hyatt

розробив систему додаткових сервісних послуг, у т.ч. було включення у набір для ванної кімнати засобів для догляду шкіри, схвалених дерматологами.

Деякі готелі впроваджують поверхи «тільки для жінок» (Court у Ванкувері), де у номерах є журнали моди і пристроїв для догляду (наприклад, щипці для завивки волосся), а також доступна послуга з харчування продуктами Aveda. Інші готелі, навпаки, відмовляються від розвитку жіночо-орієнтованих послуг. Так, готель Don Shula у Флориді був одним з перших готелів, які збільшили у номерах дзеркала для косметики, включили жіночі журнали і листівки на обстеження грудей в душах. Під час реконструкцій в минулому році, готель вирішив, що такі послуги слабо впливають на рішення жінок збільшити тривалість їх перебування у готелі. Звертається увага на те, що «існує відмінність між створенням зробленого на замовлення досвіду, який задовольняє їх потреби та викликом їх як соціальній групі, якій потрібен спеціальний режим» [6].

Важливим компонентом безпеки для жінок є близько розташований та добре освітлений паркувальний майданчик. Багато жінок вважають дверні ланцюжки, вічка, надійні замки необхідними компонентами готельного номера; вони частіше зупиняються в готелях, де є тільки один (головний) вхід, розташований недалеко від стійки порт'є, і з добре освітленим центральним коридором, на який виходять двері усіх номерів. Жінки частіше обирають готелі, у яких є власний ресторан з обслуговуванням у номерах.

Інновації у дружньому до жінки інтер'єрі номері. Такі деталі, як дзеркало в повний зріст і вішалки для одягу, важливі для комфорту жінок. Серед жінок високим попитом користуються номери-апартаменти з окремою спальною кімнатою.

Інновації у дружніх до жінки додаткових послугах. Зазвичай тривалість проживання жінок в готелі більше, ніж чоловіків, тому серед жінок такі послуги, як басейн або тренажери, досить популярні. [5]

Для сімейного відпочинку розробляються готельні послуги, дружні до дитини. Набуває популярності ідея перетворення окремого поверху готелю на Kinderhotel. Персонал «готелю для дітей» має спеціальну підготовку та спроможний спілкуватися з маленькими дітьми та запропонувати різну, відповідну віку, програму для дітей від немовлят до підлітків. Готелі пропонують, зокрема, спеціалізовані послуги з піклування немовлят віком від декількох днів (з підбором дитячого харчування, пакетами для догляду за немовлям і «лікаря на вимогу» 24 години на добу). Для підлітків

пропонуються послуги спільно із зовнішніми центрами творчої діяльності та спортивними спеціалістами, які пропонують широкий діапазон захоплюючої активності заходів (таких, як маунтінбайк, верхова їзда, дитячий театр та ін.). Спеціальні пропозиції для дітей готелю включають також облаштовані ігрові зони.

Готелі пропонують набір послуг для клієнтів з дітьми: послуги няні; дитяче меню; дитяче ліжечко в номер; дитячий басейн; ігровий майданчик; дитяча дискотека [2]. Крім традиційних послуг, дружніх до дитини, можна виокремити, такі, що вважаються інноваційними. Наприклад, для baby-friendly готелів характерним є безбар'єрний дизайн (територія без підйомів і спусків та мінімальною кількістю сходів) для зручного пересування з дитячою коляскою. Для готелів у курортній зоні: перша берегова лінія із зручним проходом до пляжу; піщаний або в деяких випадках піщано-гальковий пляж з пологим входом в море, комфортним для малюків. Також пропонуються послуги для організації дитячого харчування: доступ до мікрохвильової печі, щоб підігріти молоко чи дитяче харчування (у номері чи ресторані); надається дитяче харчування (або від заводу-виробництва, або спецподача у ресторані).

Література

1. Гаврилова А. С. Гендерно-чутливий простір в готельно-ресторанному господарстві // Гендерна політика міст : історія і сучасність : матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 6 – 7 жовтня 2015 р. / [редкол.: Н. Бібік, Г. Фесенко, О. Першай] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – Вип. 5. – С. 33 – 34.
2. ТОП-10 найбільш високотехнологічних готелів світу. – Режим доступу: http://tsn.ua/nauka_it/top-10-naibilsh-visokotehnologichnih-goteliv-svitu.html
3. Михалченкова Е.В. Применение инновационных технологий в гостиничной индустрии. – Режим доступу: <http://www.be5.biz/ekonomika1/r2009/2400.htm>
4. Female Friendly Hotels. – Режим доступу: <http://www.maiden-voyage.com/Hotels.aspx>
5. Female-friendly hotels: Why don't more hotels consider women travellers? – Режим доступу: <http://www.traveller.com.au/femalefriendly-hotels-why-dont-more-hotels-consider-women-travellers-130n97>
6. What women want: Hotels look to cater for more female business travelers – Режим доступу: <http://edition.cnn.com/2013/03/06/travel/business-travel-women-hotels/>